

**「利用者に対する調査」結果報告書(平成19年度)  
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)**

社会福祉法人 中都  
特別養護老人ホーム つるとかめ 施設長 岡 八代美 殿

郵便番号 162-0825

所在地 東京都新宿区神楽坂2-4 結城ビル4F

評価機関名 特定非営利活動法人 NPO人材開発機構

認証評価機関番号 機構 02 - 005

電話番号 03-5206-7831

代表者氏名 理事長 水谷正夫

以下のとおり調査を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	担当分野	修了者番号
	① 経営	H0307020
	② 福祉	H0405004
	③ 福祉	H0702002
	④	
	⑤	
	⑥	
福祉サービス種別	指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】	
調査対象事業所名称	社会福祉法人 中都 特別養護老人ホーム つるとかめ	
事業所連絡先	郵便番号	151-0073
	所在地	東京都渋谷区笹塚2-31-8
	電話番号	03-3376-1341
事業所代表者氏名	施設長 岡 八代美	
契約日	2008 年 1 月 9 日	
利用者調査票配布日(実施日)	2008 年 2 月 12 日	
利用者調査結果報告日	2008 年 3 月 6 日	
調査結果合議日	2008 年 3 月 17 日	
コメント (利用者調査の工夫点、補助者・専門家等の活用などを記入)	施設と評価手法、日時などについて打ち合わせを行い、利用者の聞き取り調査当日は、利用者の日常の妨げにならないようまた、プライバシーに配慮し、評価者が各利用者の方の居室へ伺い本人の意向を確認し了解を得たのち利用者の体調や心身の状態を考慮しながら1対1にて聞き取りを行った。施設へは事前に評価者ポスターの掲示をしたり、施設見学时に支援の場を観察し調査の参考とした。同時に家族へアンケート調査を実施し調査の補完とした。	

〔利用者調査：指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）〕

《事業所名：社会福祉法人 中都 つるとかめ》

調査対象	施設と協議の上、心身の状態等や利用者の意思に沿わない場合は聞き取りを行わない事とし、聞き取りが可能な利用者を選出して頂き、調査当日に評価者が、各居室を周り説明上、同意を得られた18名の方から回答を得ることができた。		
調査方法	調査方法については施設側と協議の上、評価者が各利用者の方の居室へ伺い本人へ意向を確認し了解を得たのち利用者の体調や心身の状態に考慮し、1対1にて聞き取りを行った。また、事前に評価者ポスターの掲示をしたり、施設見学时に支援の場を観察し調査の参考とした。		
利用者総数(人)	50		
調査対象者数(人)	アンケート	聞き取り	計
有効回答数(人)		18	18
利用者総数に対する回答者割合(%)		36.0%	36.0%

利用者調査全体のコメント

つるとかめ(特別養護老人ホーム)は老いても人として暮らすためには、一人ひとりが自由にできる場所が必要ではないかとの思いから施設を立ち上げ、「わが屋のように気楽に、自由に」日々過ごせるよう、利用者一人ひとりの状況に応じ、無理せず生活できる居場所となるように、その人の気持ち・心情を大切に、相手の個性をしっかりと理解することとし介護にあたっている。

利用者の総合的満足度は「大変満足」4名「満足」8名「どちらとも言えない」4名「不満」1名「大変不満」1名で、6割強の方が満足されている。コメントとしては「ここが一番です！亡くなるまで一生ここに居たいと思っています。安心していられ、個人の意思を尊重してくれ、職員の方が皆さん気配り良く優しいです。」「ここは、一人部屋だから煩わしさもなくいいよ。毎月行事があって楽しい。外出やお餅つきが楽しかったね！運動会もやったよ。」「ここは静かでいいですよ。」などの回答であった。一方では「ちゃんと私の話を聞いてくれる人がいるといいんだけどね～」との回答も聞かれた。家族調査(有効回答22名)は「大変満足」8名「満足」11名「無回答」2名であった。

場面観察方式の調査結果

調査の視点：日常生活で利用者の発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する事業者のかかわり

調査時に観察することができた場面から評価者が感じたこと

《調査時に観察した場面》

有効回答数が3未満の場合は入力してください

《調査時に観察した場面から評価者が感じたこと》

有効回答数が3未満の場合は入力してください

事業者コメント

有効回答数が3未満の場合は入力してください

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	12	5	0	1
施設ではその人の好き嫌いに考慮したメニューを提供することに努めており、「はい」12名と6割弱の回答があった。コメントは、「美味しいです」「ぜんぜん不満もなく手作りで満足しています」「残さず食べています」であった。一方では「味が薄い」「たまに硬い時もある」との声も聞かれた。家族調査(有効回答者22名)「はい」20名「どちらとも言えない」2名であった。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	10	2	3	3
日常生活に必要な介助を受けているかの設問には「はい」10名と5割強の回答があった。コメントとしては、「すぐに来てくれる」「助けてくれる」であった。一方では「職員は呼んでも、忙しいのか来てくれない」「やってくれる人とくれない人がいます」などの声も聞かれた。家族調査(有効回答者22名)「はい」21名「無回答」1名であった。				
3. 施設の生活はくつろげるか	9	4	2	3
施設では個人の希望はできるだけ大事にしたいと考え、自分の居場所、プライバシーの守られた場所を作ることが必要としている。使いなれた家具を持ち込んでわが家のように気楽に自由に暮らせるよう全室が個室になっている。ここでの設問に「はい」9名と5割の回答があった。コメントとしては、「たまに散歩に行っている」「テレビを観ている」「ホールにで過ごす」であった。一方では「特に何もしていない」との声も聞かれた。家族調査(有効回答者22名)「はい」12名「どちらとも言えない」6名「いいえ」3名「無回答」1名であった。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	13	4	0	1
職員は日常的に健康状態を気にかけていてくれるかの設問には、「はい」13名と7割の回答があった。コメントとしては、「顔をみると調子分かるようで、いつも声かけしてくれます」「体調を心配してくれて見てくれるよ」であった。一方では「聞いてくれる人もいればそうでない人もいる」との声も聞かれた。家族調査(有効回答者22名)「はい」18名「どちらとも言えない」3名「いいえ」1名であった。				

5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	14	2	0	2
<p>病気やケガなどの緊急対応に「はい」14名と8割弱の回答があった。コメントとしては、「看護師さんがちゃんと助けてくれる」「安心しております」「具合が悪くなると、医者に連れて行ってくれる」であった。一方では「安心するもしないも、お任せですよ」との声も聞かれた。家族調査(有効回答者22名)「はい」21名「どちらとも言えない」1名であった。</p>				
6. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	5	8	0	5
<p>利用者のプライバシーへの配慮については「はい」5名と3割弱の回答があった。コメントとしては少数の為公表を控える。家族調査(有効回答者22名)「はい」21名「どちらとも言えない」1名であった。</p>				
7. 利用者の気持ちは尊重されているか	10	6	1	1
<p>施設では、人として生きていく際の様々な側面をトータルに見極めながら、利用者の方の心の安らぎと生き生きとした暮らしを支えていくことを目指しており、「はい」10名と5割強の回答であった。コメントとしては、「心の温かい方ばかりです」「自分でやりたいことをやらせてくれる」であった。一方では「人によってはやってくれない」「思いやりに欠ける」との声も聞かれた。家族調査(有効回答者22名)「はい」19名「どちらとも言えない」3名であった。</p>				
8. 職員の対応は丁寧か	11	6	0	1
<p>施設ではつねに利用者の方の目線でニーズを探り、手助けすることしており、「はい」11名と6割の回答が得られた。コメントとしては、「みんな優しいよ」「親切です」であった。一方では「あまり優しくない人がいる」「他人行儀であまり人情(気持ち)を感じられない」との声も聞かれた。家族調査(有効回答者22名)で「はい」21名「どちらとも言えない」1名であった。</p>				
9. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	3	0	4	11
<p>個別の計画作成時に利用者や家族の状況や要望を聞かれているかの設問に「はい」3名と2割弱の回答が得られた。コメントとしては、「聞いてくれる」であった。一方で、「散歩をすることと決めただけだね。あんまり行けないよ」との声も聞かれた。家族調査(有効回答者22名)「はい」15名「どちらとも言えない」3名「いいえ」1名「無回答」3名であった。</p>				
10. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	1	0	1	0
<p>個別の支援計画について説明を受けたという方は2名の回答は「はい」1名「いいえ」1名でありコメントは少数の為公表は控える。家族調査(有効回答者17名)「はい」15名「どちらとも言えない」1名「無回答」1名であった。</p>				

11. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	1	1	0	0
過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けたという方は2名で「はい」1名「いいえ」1名とありコメントは少数の為公表は控える。家族調査(回答数5名)「はい」4名「どちらとも言えない」1名であった。				
12. 不満や要望を事業者(施設)に言いやすいか	9	5	2	2
「はい」9名と5割の回答があった。コメントとしては、「気軽に話せる」「気づいたことは言うようにしている。自分が言わなければ、ここはよくなる」であった。一方で、「遠慮して言えない」「お世話になっているのに言える訳が無い」との声も聞かれた。家族調査(有効回答22名)「はい」16名「どちらとも言えない」6名であった。				
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	9	7	0	2
施設に不満や要望への対応はよいかの設問には「はい」9名と5割の回答があった。コメントとしては、「しっかりやってくれる」であった。一方で「職員によって違うがやってくれる人もいる」「やってもらったことはない」との声も聞かれた。家族調査(有効回答者22名)「はい」19名「どちらとも言えない」3名であった。				
14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	1	0	11	6
第三者委員等外部の苦情窓口にも相談出来る事を知っているかの設問に「はい」が1名であった。コメントとしては1名なので公表を控える。施設では、第三者委員などのポスターを掲示しているものの、「そんなことは知らなかった」「そういうシステムがあるならきちんと伝えるべきだ」との声も聞かれた。家族調査(有効回答者22名)「はい」9名「どちらとも言えない」2名「いいえ」10名「無回答」1名であった。				